## Portada Oferta 09 pruebav4 copia

## 



MAESTRIA EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS

GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

APLICACIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

EMPRESA COMPUTO NACIONAL SAC

CURSO : INTELIGENCIA DE NEGOCIO

PROFESOR : ING. PEDRO CHÁVEZ

ALUMNOS : MARCO AYALA

LINO CONTRERAS

CARLOS LINARES

HERNÁN PACHAS

La Molina, Abril 2015

# INDICE

# 1 Descripción de la Empresa “Cómputo Nacional S.A.C.”……….……………….…………….……2

## 1.1 Breve Reseña Histórica de la Empresa………………………………………………………………….…2

## 1.2 Misión………………………………………………………………………………………….…………….…………..3

**1.3**  Visión……………………………………………………………………………………………………….…….……….3

**1.4** Valores……………………………………………………………………………………….…………………..………4

* 1. Productos y Servicios………………………………………………………………………………………..…..4

# Posicionamiento en el mercado…………………………………………………………………………….9

# 2 Análisis de la Situación Actual………………………………………………………………….………….11

## Análisis del Organigrama………………………………………………………………………….…………11

### Organigrama……………………………………………………………………………………………………..…11

* + 1. Análisis según estructura…………………………………………………………………………………..…12
    2. Análisis de los niveles jerárquicos………………………………………………………………………..14
    3. Análisis según la ejecución de procesos internos………………………………………………….14
    4. Objetivos………………………………………………………………………………………………………………15
    5. Metas……………………………………………………………………………………………………………..……15
    6. Indicadores Claves de Gestión……………………………………………………………………………..15
    7. Factores Críticos de Éxito……………………………………………………………………………….…….16
    8. Análisis FODA……………………………………………………………………………………………………….18
    9. Análisis de fuerzas competitivas…………………………………………………………………………..20
    10. Cadena de Valor………………………………………………………………………………………..…………21
    11. Análisis de Problemas…………………………………………………………………………………...……..22
    12. Análisis de Oportunidades de Información………………………………………………………….
    13. Matriz se factores críticos de éxito Vs. AREAS…………………………………………………..…
    14. Proceso de VENTAS……………………………………………………………………………………………..

# INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EMPRESA COMPUTO NACIONAL SAC

## Descripción de la empresa f .

## Breve Reseña Histórica de la Empresa .

Cómputo Nacional SAC, es una empresa constituida en 1996 por el Sr. Augusto Vargas Castro – actual Gerente General y con un relativo posicionamiento en el mercado. Cómputo Nacional SAC. Fue creada a partir de la experiencia de la empresa importadora y comercializadora de sistemas de cómputo (ICOM SYSTEM S.A.).

Cómputo Nacional SAC., es una empresa comercializadora de equipos de cómputo y ofrece a sus clientes computadoras compatibles, computadoras de marca, computadoras portátiles, PC de mano, servidores y accesorios en general, todo a la medida para empresas pequeñas, medianas y grandes; y público en general, nuestros productos son ensamblados con partes y piezas originales de las marcas más reconocidas en el mercado internacional como Intel, AMD, Maxtor, Sansumg, LG y otros. Además, Cómputo Nacional SAC ofrece servicios de asesoría y consultoría informática, para la ejecución de proyectos informáticos que involucran Tecnologías de Información, proporcionando soluciones de negocios integrales para las pequeñas y medianas empresas, ofreciendo las mejores herramientas que ofrece el mercado, adecuándolas a las capacidades y recursos existentes en su negocio.

Cómputo Nacional SAC, es una empresa en expansión y crecimiento por la misma razón han pasado por distintos locales: Av. Colonial cuadra 5 Lima donde solo contaban con 2 ambientes, una dedicada a la oficina y otra a Almacén, ahora cuenta con un local propio en Lince. Esto trajo como consecuencia el aumento de nuevos clientes y ofrecer nuevos y mejores servicios a nuestros clientes tales como: Mantenimiento y Reparación, Configuración e Instalación de Servidores, Outsourcing en Soporte de Hardware y Software, Networking, Desarrollo de Sistemas, E-Bussiness, Hosting.



## Misión .

Somos una compañía dedicada a la comercialización y distribución de productos informáticos, desarrollo de aplicaciones informáticas de gestión, soluciones en Internet, servicio técnico y mantenimiento de equipos y sistemas informáticos, hosting. Ofreciendo una solución global a empresas, profesionales, administraciones y usuarios particulares, a todo el territorio nacional.

## Visión .

Ser un referente en el mercado nacional en el sector de las TIC.

## Valores .

Nuestros valores sobre los que se sostiene esta estrategia de crecimiento y diferenciación en el servicio son:

* Trabajo en equipo: Promoviendo y apoyando un equipo homogéneo, polivalente e interdepartamental.
* Colaboración: Nos integramos con nuestros proveedores y clientes para mejorar día a día la calidad con los mismos para satisfacer sus necesidades.
* Servicio: Cumplimos con nuestros compromisos y nos hacemos responsables de nuestro rendimiento en todas nuestras decisiones y acciones, basándonos en una gran voluntad de servicio por y para nuestros clientes.
* Innovación y mejora continua: Nos damos cuenta de la importancia de mirar hacia el futuro, por tanto ofrecemos lo último del mercado para dar un apoyo y servicio óptimo a nuestros clientes.
* Transparencia: La implicación y compromiso del personal no sería posible sin una absoluta transparencia en los procesos, disponiendo el personal de la máxima información de la empresa.
* Comunicación: Promovemos y facilitamos la comunicación entre todos los niveles de la organización, disponiendo de herramientas eficaces, convocando los foros adecuados y con el compromiso constante de la dirección.
* Integridad y Ética: Promovemos un compromiso social y cumplimos nuestra normativa interna.
* Formación: La empresa se preocupa de la formación continua en todos los ámbitos.

## Productos y Servicios .

**Hardware**

Computo Nacional ofrece a sus clientes computadoras compatibles, computadoras de marca, computadoras portátiles, PC de mano, servidores y accesorios en general, todo a la medida para empresas pequeñas, medianas y grandes; y público en general, nuestros productos son ensamblados con partes y piezas originales de las marcas más reconocidas en el mercado internacional como Intel, AMD, Maxtor, Sansumg, LG , HP y otros; que asegura la calidad de nuestros productos, pasando estos primeramente por un control de calidad antes de su entrega a nuestros clientes.

**Software**Cómputo Nacional entre sus productos también ofrece software original y compatible con el Hardware que el cliente requiera.

**Mantenimiento y Reparación**

Computo Nacional SAC ofrece una gama completa de servicios proactivos y reactivos que son al mismo tiempo flexibles y robustos para elevar el potencial de infraestructuras de todos tipos y tamaños. La experiencia y conocimiento de la empresa, permite que la organización esté presente: donde, cuando y en la forma en que el Cliente lo necesite.

**Configuración e Instalación de Servidores**

Computo Nacional proporciona servicios de instalación de software soportando los diferentes sistemas operativos de Servidores y Estaciones de trabajo del mercado.

El servicio de Instalación de Servidores HW/SW, proporciona de una manera segura la perfecta instalación y configuración básica de los productos a instalar.

* Instalación física del servidor (conexiones, alimentación, disposición física, etc.)
* Instalación del sistema operativo contratado (Windows y Linux)
* Configuración básica del sistema operativo
  + Configuración de comunicaciones
  + Configuración de usuarios
  + Configuración de sistemas de almacenamiento interno y externo
* Instalación y configuración básica del SW contratado si procede
* Realización de una prueba de funcionalidad del sistema o sistemas completo.
* Documentación de la instalación realizada

**Outsourcing en Soporte de Hardware y Software**

Nuestra experiencia ganada a través de más de casi 20 años en el mercado suministrando soluciones que implican el Soporte Técnico de equipos de cómputo de nuestros clientes, nos ha permitido extender nuestro servicio. Gracias a esa confianza y respaldo de nuestros clientes, Computo Nacional ha establecido una relación fiable que proporciona: Conocimiento, lo cual ha permitido identificar a la Organización con el negocio de nuestros clientes, permitiéndonos de esta manera ser un aliado tecnológico.

**Networking**

Un sistema de alta disponibilidad es tan fiable como la red que la soporta. Un robusto y cuidadoso diseño de la red mantendrá los sistemas vitales de su compañía disponibles sin sacrificar funcionamiento o seguridad, permitiéndoles ahorrar costos y tiempos por problemas de paralización de sus Equipos y Sistemas de Información.

Computo Nacional ofrece soluciones de Diseño e Implementación de Arquitectura de Redes, el cual esta orientado a interconectar las áreas de las organizaciones mediante una red LAN (Red de Área Local), cumpliendo las normas y estándares internacionales de comunicaciones.

**Alcance de Networkig**

**Servicio de Asesoria**

Nuestro servicio de Asesoría es idóneo para las empresas que prevén ampliar o consolidar sus redes o migrar a nuevas tecnologías. Computo Nacional puede ayudarle a construir un plan estratégico completo que afronte varias cuestiones críticas de red. El equipo consultor evalua las ventajas de las herramientas, tecnologías y productos para la conexión a redes, así como el impacto que representa su introducción en la infraestructura existente.

**Planificación, Diseño e Implementación del Cableado Estructurado**

Los cambios en la arquitectura de red requieren una planificación y una preparación cuidadosa. El Cliente puede elegir entre una panoplia de servicios que incluye análisis de requisitos, estudio del emplazamiento, diseño lógico de la red, diseño físico de la red, diseño de seguridad de redes, diseño de sistemas de gestión, documentación y un plan de pruebas de aceptación.

**Servicios de Soporte de Red**

Computo Nacional proporciona un único punto de responsabilidad para el soporte de tecnología punta de redes de los diferentes proveedores del mercado. Esto comprende soporte de hardware y software, para mantener un alto nivel de disponibilidad y productividad en toda la infraestructura de red LAN. El soporte de red personalizado o en paquete, le proporciona una gran flexibilidad a la hora de elegir niveles de servicio, tiempos de respuesta y períodos de cobertura que se ajusten a sus necesidades empresariales y de Tecnologías de Información.

**Desarrollo de Sistemas**

Computo Nacional posee la experiencia en el desarrollo de software, así como el capital humano y material para el desarrollo de acuerdo a la exigencia de las necesidades de sus clientes pequeños, medianos y grandes.

Nuestra metodología de trabajo en ciclos de desarrollo cortos y en contacto permanente con el cliente, nos permite minimizar el tiempo de desarrollo y asegurar la entrega puntual de los proyectos.

**Alojamiento de Paginas Web (Hosting)**

El servicio de Hosting que ofrece es más que un "hotel en Internet". Es un servicio flexible de Internet Gestionado de alta calidad, destinado a soportar los requerimientos reales del negocio en el mercado competitivo de nuestros días.

Computo Nacional, comprometido con la calidad de servicio que ofrece y conciente del grado de importancia que se debe tener en la selección de un Hosting (Alojamiento de Paginas Web), ya que de esto depende el trafico de su sitio Web, hemos puesto a disposición a nuestro cliente de” los Hosting de mayor seguridad y rapidez de acuerdo a las capacidades y recursos existentes de su negocio, expresados en costo y requerimientos.

## Posicionamiento en el Mercado .

Computo nacional ofrece sus productos a nivel nacional. Sus mayores operaciones se encuentran en Lima. Sus principales clientes son instituciones de caridad e institutos de idiomas como: Caritas del Perú y Euroidiomas, los cuales solicitan productos en cantidades masivas. En resumen, la organización esta posicionada en un mercado educacional ya que las entidades educativas son sus principales clientes y también esta posicionada en un mercado de retail.

## Análisis de la Situación Actual .



## Análisis del Organigrama .

### *Organigrama* .

**Informática**

**Contabilidad**

**Gerencia**

**Asesoría Legal**

**Administración**

**Finanzas**

**Logística**

**Compras**

**Almacén**

**Distribución**

**Comercialización**

**Atención al Cliente**

**Ventas**

**Ensamblado**

**Mantenimiento y Reparación**

**Servicio Técnico**

**Consultoría Informática**

### *Análisis según Estructura* .

**Diagnóstico**

Como podemos observar el organigrama tiene unidades organizacionales en ubicaciones que no corresponde al “core busines como el área de logística”. Logística viene a ser el apoyo de los Clientes y no una función principal de la empresa.

**Recomendaciones**

Dado los diferentes cambios, es recomendable a continuación presentar un organigrama propuesto:

### *Análisis de los niveles jerárquicos* .

**Diagnostico:**

Analizando el organigrama de la empresa podemos apreciar que esta empresa tiene tres niveles jerárquicos. La gerencia a la cabeza, seguida por los órganos de línea y a su vez estos seguidos por sus subordinados. El organigrama se puede considerar que es horizontal debido a la falta de formalismo entre las distintas áreas.

**Recomendación:**

Se recomienda que la empresa tenga una jerarquía de los niveles, respetar los niveles de autoridad ya que esta favorece al buen funcionamiento de esta.

### *Análisis según la ejecución de procesos internos* .

**Diagnostico:**

La empresa presenta varios procesos internos realizados por un solo encargado, no cumpliéndose así el flujo establecido en el organigrama. Además algunos procesos nos siempre se cumplen en su totalidad. Concluimos que esta empresa tiene sus procesos informales.

**Recomendación:**

Se recomienda que la empresa elabore sus manuales operaciones y funciones, para que de esta manera este formalizados sus procesos internos.

### *Objetivos* .

1. Ser líder en el mercado de ventas de computadoras y accesorios.

2. Hacernos conocidos por todo el mercado nacional.

3. Tener sistemas de información implantado en toda la empresa.

4. Lograr constituirnos como una empresa Consultora.

5. Tener trabajadores capacitados con la tecnología actual.

### *Metas* .

1. Incrementar las ventas en un 20% en el último semestre del 2015.

2. Aumentar en un 10% la participación de la organización, en publicidad.

3. Informatizar cada mes en un 20% nuestros procesos.

4. Contratar 5 personas calificadas para consultoría para este año.

5. Tener capacitados el 80% de nuestros trabajadores para el último trimestre.

### *Indicadores Claves de Gestión* .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivos** | **Metas** | **Indicadores Claves** |
| Ser líder en el mercado de ventas de computadoras y accesorios. | Incrementar nuestras ventas en un 20% en el último semestre del 2005. | Variación de ventas = (Ventas 1er semestre – ventas 2do semestre)/100 |
| Hacernos conocidos por todo el mercado nacional. | Aumentar en un 10%, la participación publicidad. | Variación de participación = (participación 2004 – participación 2005)/100 |
| Tener sistemas de información implantado en toda la empresa. | Informatizar cada mes en un 20% nuestros procesos. | Variación de informatización = (mes anterior – mes actual)/100 |
| Lograr constituir a la empresa Consultora. | Contratar 5 personas calificadas para consultoría | Personas contratadas = (nº personas contratadas año anterior – personas contratadas año actual) |
| Tener trabajadores capacitados con la tecnología actual. | Tener capacitados el 80% de nuestros trabajadores para el último trimestre (2015) | Variación de capacitación = (personas capacitadas 3er trimestre – personas capacitadas ultimo trimestre)/100 |

### 

### *Factores Críticos de Éxito* .

Los Factores críticos de éxitos son:

* Diversificación del negocio
* Inversión
* Publicidad
* Ventas
* Personal calificado
* Sistemas de información
* Clientes
* Liquidez

### *Análisis FODA* .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Fortalezas**   1. Transparencia con el Cliente. 2. Atención Rápido. 3. Personal Altamente Capacitado. 4. Servicio Técnico de Primera. 5. Entrega a Domicilio Inmediata | **Debilidades**   1. Poco Personal por área. 2. Infraestructura no muy acorde con el rubro. 3. Precios un poco mas elevados que el promedio. 4. Ubicación de Local no muy accesible. |
| **Riesgos**   1. El mercado informal con sus precios bajos debido a que no pagan impuestos. 2. La extrema competencia en el rubro de venta de computadores. 3. Aumento de impuestos a pagar. | **Estrategias FR**   * 1. Extender nuestra garantía de los productos.(f4,r2).   2. Consolidar nuestra imagen por toda la nación.(f1,r2). | **Estrategias DR**   1. Reducción de costos. (d2, r3). 2. Lograr concretar alianzas con otras empresas.(d3, r2). |
| **Oportunidades**   1. Contar con tecnología de punta. 2. Tener un personal selecto. 3. Expansión en el mercado local 4. Innovar con productos de última generación. | **Estrategias FO**   1. Dar a conocer nuestra atención personalizada.(f1,f2) 2. Dar a conocer nuestro servicio de calidad. (f1,o1) 3. Hacer publicidad acerca del delivery de PC (f5,o3) | **Estrategias DO**   1. Reorganizar nuestras funciones.(d2, o3) 2. Enfocarnos en las relaciones con otras empresas.(d4, o3). |

### 

### *Análisis de Fuerzas Competitivas del Sector* .

**Proveedores:**

Grupo Deltron

Tech Data

Incomex

Importadora Hiraoka

Pc Digital

Pc Ok

Computer Shop

Diskit SRL

Hardware Store

InforData

PCenter

Datacont

CompuVentas

CompuPartes

MicroLand S.A.

**Sustitutos:**

Pc de segunda

Modelos nuevos de Pc

**Competidores Potenciales:**

Programa del Gobierno Similar a PC Perú.

**Clientes:**

Caritas del Perú

EuroIdiomas

Colegios particulares

Institutos particulares

Publico en general

### *Cadena de Valor* .

**Infraestructura:**

Realizar Contabilidad Dar Asesoría Legal Realizar Finanzas

Realizar Cobranzas

**Dirección de RR. HH:**

Planear contratación de personal Evaluar personal Administrar Pagos

**Desarrollo de tecnologías:**

Evaluación para el desarrollo de Sistemas Administrar T.I

**Compras:**

Planificar compras de economato Planificar de compras de insumos

Contratación de servicio de terceros Elección de proveedores Ejecutar Compras

**Logística de Entrada:**

Requerimiento de insumos

Recepción de insumos

Verificación de los insumos de computo

Entrega de insumos a servicios tecnicos

**Operaciones:**

Recepción de insumos

Control de calidad

Ensamblaje de pc

Desarrollo de sistemas

Mantenimiento de Pc

**Logística de**

**Salida:**

Verificación del producto(PC o sistema)

Inventario de stock

Distribución del producto

**Comercio y Ventas:**

Recepción de los productos

Elaboración de cotizaciones

Facturación de productos

Registrar ventas del día

**Servicios:**

Servicios de mantenimiento.

Capacitación en el uso del nuevo sistema.

Hacer efectiva la garantía.

SI

**ACT**

**IVIDADES**

**APOYO**

**Actividades de línea**

### *Análisis de Problemas* .

#### ***Matriz Causa Efecto***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Problema Actual** | **Área Organizacional** | **Posibles Causas** | **Alt. de Solución** |
| Personal que realiza más de una función. | Sistemas | Falta de un manual de funciones  Organigrama del área no definida. | Hacer un manual de funciones.  Fijar un organigrama del área. |
| Precios de productos elevados. | Ventas | No hay variedad de proveedores.  Los costos son elevados.  No hay mucha demanda. | Buscar más proveedores.  Tratar de reducir los gastos.  Hacer promociones. |
| Número reducido de personal. | Todas las áreas. | Falta de inversión.  Falta de organización.  Costos elevados. | Invertir en personal.  Organizar bien la empresa. Reducir los costos. |
| Inseguridad en la empresa. | Todas las áreas | Falta de vigilancia. | Contratar vigilantes. |

### *Análisis de Oportunidades de Información* .

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tema: Inseguridad con la Aplicación Integrada** | | | | | |
| **Proceso** | | **Problema/ Necesidad** | **Oportunidad de Información** | | **Rank** |
| P1 | Ejecución de las Ventas | Debido a que la aplicación de las ventas está incorporada con las otras aplicaciones se da una saturación de procesamiento | 1 | Desarrollar un nuevo sistema que sea solo utilizada para el area de ventas | 5 |
| P2 | Administración de Fondos y Presupuesto | Debido a que la implicación de la administración esta incorporada con otras aplicaciones cualquier usuario puede acceder a esta función | 2 | Desarrollar un sistema que sea utilizada solo para administración de fondos y presupuestos | 3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tema: Inseguridad con la Aplicación Integrada** | | | | | |
| **Estrategia** | | **Problema Necesidad** | **Oportunidad de Información** | | **Rank** |
| E1 | Ir desarrollando el sistema de cada área problemática haciendo una migración total de estas | Lo más importante es poder separar los sistemas por sus áreas | 1 | Desarrollar un sistema propio del área | 5 |
| E2 | Capacitar al personal de la empresa para el uso de los nuevos sistemas | Lo más importante es dar a conocer el uso adecuado de los sistemas | 2 | Desarrollar un plan de capacitación para los usuarios | 4 |

### *Matriz se factores críticos de éxito Vs. AREAS* .

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | FCE | | Áreas | Logística | Finanzas | Informática | Contabilidad | Servicio técnico | Ventas | Asesoría legal | Gerencia General | Consultoría informática |
| Inversión | |  | X |  |  |  |  |  | X |  |
| Publicidad | |  |  |  |  |  | X |  | X |  |
| Ventas | | X |  |  |  |  | X |  |  |  |
| Personal calificado | |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
| Sistemas de información | |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| Clientes | |  | X |  |  | X |  | X |  | X |
| Liquidez | |  | X |  |  |  |  |  | X |  |

## Area de estudio – departamento de ventas .

## Proceso de VENTAS .

Función Ventas

Planeamiento de ventas

Ejecución de Venta

Administración y control de Ventas

Despacho al cliente

-Registrar Clientes

-Aprobar crédito

-Realizar Pedido

-Generar Factura

-Generar Boleta

-Realizar Cotización

-Enviar Cotización

-Consultar Productos

-Atender Pedido

-Gestionar Clientes

-Consultar ventas

-Consultar Clientes

-Generar reportes de ventas

-Consultar créditos

-Entregar Producto

-Cerrar cuentas por cobrar

-Cerrar crédito al cliente

-Contabilizar pedidos

Planeamiento Incorporación

Adm. Y control Desincorporación

-Pronosticar ventas

-Pronosticar ingreso de clientes

## Fichas por procesos .

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del proceso: Ventas | |
| Descripción del proceso: Es la función que determina la venta de un producto y su servicio al cliente | |
| Entradas del proceso: Solicitud de Venta del Cliente | |
| Salidas del proceso: Facturación al Cliente y servicio al cliente | |
| Sub Proceso/Actividades del proceso | Entidades |
| 1. Plan de Planeamiento de Ventas    1. Pronosticar ventas    2. Pronosticar ingreso de clientes | Ventas, Clientes |
| 1. Ejecución de las ventas    1. Registrar Clientes    2. Aprobar crédito    3. Realizar Pedido    4. Generar Factura    5. Generar Boleta    6. Realizar Cotización    7. Enviar Cotización    8. Consultar Productos    9. Atender Pedido | Clientes, Crédito, Pedido, Factura, Boleta, Cotización, Productos |
| 1. Administración y control de ventas    1. Gestionar Clientes    2. Consultar ventas    3. Consultar Clientes    4. Generar reportes de ventas    5. Consultar créditos | Clientes, Crédito, Ventas |
| 1. Despacho al Cliente    1. Entregar Producto    2. Cerrar cuentas por cobrar    3. Cerrar crédito al cliente    4. Contabilizar pedidos | Producto, Cuentas por Cobrar, Pedido, Crédito al Cliente |

## Histórico Ventas .

### 